

Дополнительные стратегии беседы

Используйте «волшебный вопрос»

«Волшебный вопрос» берет начало в подходе, направленном на решение проблемы, концепция которого была первоначально составлена в середине 1980-х годов. Этот подход учитывает такие ценности социальной работы, как начало работы с позиции клиента и работа не со слабыми, а с сильными сторонами. «Волшебный вопрос» может использоваться для того, чтобы узнать цели клиента, его желания для семьи. Он задается клиенту после того, как социальный работник имел возможность выслушать, что беспокоит семьи и после решения первичного кризиса. Примером «волшебного вопроса», который задает социальный работник, может быть следующий:

«Предположим, что пока вы будете спать сегодня ночью, произойдет чудо и ваша проблема разрешится. Что изменится утром и подскажет вам, что произошло чудо?»

На эту тему возможны вариации. Некоторые клиенты могут отрицательно отреагировать на использование слова «чудо». Это могут быть следующие вариации: «Если бы в вашей семье все было прекрасно, то как вы себе это видите?» или «Когда эти проблемы будут решены, какими будут отношения с вашим сыном?»

Когда вы задаете эти вопросы, то начинаете перемещать фокус с проблем на воображаемое будущее, когда эти проблемы решены.

Используйте вопросы-спутники

Вопросы-спутники к «волшебному вопросу» помогают клиенту определить конкретные чувства и, что наиболее важно, поведение, которые могут заметить они или другие, если чудо произойдет. Это могут быть такие вопросы:

- * Что вы заметите в первую очередь?
- * Что заметит ваш муж (ребенок, подруга), что подскажет им – ситуация изменилась?
- * Когда они заметят это, что они будут делать по-другому?
- * Когда они будут это делать, что можете делать вы?

Задавайте оценочные вопросы (ранжирующие)

Это прием, когда социальный работник просит клиента «оценить» что-нибудь по шкале от одного до десяти (где десять – самая высокая оценка, а единица – самая низкая). Это дает работнику точную информацию о мыслях, чувствах или волнении клиента в связи с ситуацией и совместное с клиентом понимание. Следующим вопросом может быть просьба к клиенту перейти на один пункт выше по шкале. Это простой прием, который автоматически требует участия в разработке решений для своей проблемы. Данный прием полезен при определении уровня мотивации, степени сложности при выполнении задачи, страх или обеспокоенность переменами, и т.д.

«По шкале от одного до пяти, где один – это ужасно, на пределе сил, а пять – лучше не бывает, как вы бы оценили свои теперешние чувства?»

Мать оценила себя на двойку. Сказала, что у нее почти единица, но пока еще чуть выше. Следующий вопрос социального работника:

«Что должно с вами произойти, чтобы вы могли оценить себя на один пункт выше?»

Задав этот оценивающий вопрос, вы немедленно привлекаете мать к выработке ее собственного решения. В конце концов, она ведь лучше других знает свое собственное положение. Социальные работники, безусловно, имеют опыт и могут добавить в список возможных решений что-то свое, но они не единственные эксперты. Оценочные вопросы – это легкий способ начать процесс привлечения семей к рабочим отношениям с вами.

Этот тип вопросов может помочь при указании клиентам на возможные препятствия при работе с работником. Например, «Как вы оцените мою работу с вами по шкале от одного до десяти? Десять означает, что я много вам помогаю, единица значит, что я помогаю вам не очень много». Клиент отвечает, и работник может спросить: «Что вы хотели бы поднять на один пункт?»

Еще один пример: «По шкале от нуля до десяти насколько вам интересно узнать, как воспитывать ребенка дисциплинарными методами без битья? Десять значит, что вам очень интересно, а 0 – что вам совершенно неинтересно». Работник может задать следующий вопрос, например: «Что вы хотели бы передвинуть на один пункт выше?» Это может дать работнику информацию о том, что мешает клиенту изучать новые дисциплинарные приемы. Впоследствии работник может стараться устранить эти препятствия.

Выражайте сопереживание

Социальный работник должен выражать сочувствие ситуацией клиента, его эмоций, страхов, раздражений, и т.д. Сюда входит также понимание этой ситуации, но не обязательно с ней соглашаться. Все это не требует от работника иметь такое же мнение, что и клиент. Например, фраза «Я могу понять, почему вы так злитесь в связи с поведением ребенка» не оправдывает насилия, однако показывает ваше понимание гнева родителя.

Проводите конфронтацию

Главной целью многих бесед с клиентом в процессе планирования является заставить их посмотреть на собственное поведение другими глазами, объяснить им, какое поведение является неадекватным и что изменение этого возможно. Работникам должно быть также известно, что подобная конфронтация не должна быть агрессивной, а скорее честной, поддерживающей и всегда проведенной профессионально. Конфронтация должна быть направлена на поведение, а не самого человека. Конфронтация будет скорее положительно воспринята клиентом, если между вами существуют рабочие отношения, основанные на доверии.

Указывайте на разногласие

Клиенты часто попадают в повторяющийся круг неадекватного поведения, что отнюдь не помогает, но они не знают иного пути решения проблемы. Работник должен мягко помочь клиенту придти к осознанию (а не читать клиенту нотации) того, что его поведение не дает желаемого результата. Иными словами между поведением клиента и желаемой целью существует разногласие. Работник может спросить клиента, приводит ли такое поведение к желаемому результату, или же задать вопрос о выгодах и недостатках подобного поведения. Данный подход позволяет самому клиенту, а не работнику представить причину для изменения, что часто приводит к усилению мотивации. Работники должны помнить, что это мягкий способ конфронтации. В данной стратегии манера работника держаться весьма важна. Он должен проявлять реальный интерес и любознательность, а не выносить суждения или наказания, задавая эти вопросы.

Примеры:

«Насколько хорошо это действует?»

«Когда вы кричите на своих детей и не получаете желаемого результата, это помогает?»

Избегайте споров

Социальным работникам рекомендуется не спорить с клиентом. Ведь, в конце концов, они принимают решение о проведении изменений, необходимых для обеспечения безопасности и долговременных отношений своего ребенка. Работа социального работника заключается в том, чтобы у этого человека имелись все факты, необходимые для принятия решения, но именно родитель решает делать или не делать то, что необходимо.

Поддерживайте самодостаточность

Вера в способность человека к изменениям является важным побуждающим мотивом. Надежда и вера являются важными элементами изменения. Основная линия здесь такова, что клиенту это по плечу, он может измениться.

Управляйте сопротивлением

Джей Хейли (1987) называет это «психологическим дзю-до». В этом приеме работник использует энергию движения клиента на пользу дела. Например, клиент говорит: «Вам кроме Лизы никто не нужен!», работник отвечает: «Похоже, мне надо подумать над вашими чувствами». Клиент ожидает, что работник будет защищать свою позицию в деле обеспечения благополучия ребенка и может быть удивлен интересом, проявленным к нему.

Этот прием полезен также, когда клиент жалуется на плохие отношения с работником. Работник может «забрать у него козыри», ответив пониманием и сопереживанием: «Да, я тоже чувствую напряженность в наших отношениях. Я

бы хотел изменить их, чтобы мы могли лучше работать вместе. Что, по-вашему, мы можем сделать, чтобы улучшить наши отношения?»

Рикус и Хьюз в книге «Пособие по обеспечению благополучия детей» (*Field Guide to Child Welfare* (1998)) напоминают работникам, что для драки нужно двое и что реагируя на скрытые чувства, часто присутствующие в высказываниях клиента, работник имеет прекрасную возможность затушить гнев клиента.

Смещайте центр внимания

Иногда более продуктивно обойти препятствие, чем атаковать его в лоб. Это может быть невозможно при первоначальном вмешательстве для обеспечения безопасности ребенка. Однако, работая с клиентом на постоянной основе, бывают случаи, когда работник может принять решение погасить сопротивление путем отвлечения внимания клиента от того, что кажется препятствием на пути вперед. Например, работник может предложить идти шаг за шагом, особенно при определении приоритетов в мероприятиях плана для достижения долгосрочных целей.

Подчеркивайте личный выбор

Многие клиенты чувствуют себя в нашей системе бессильными и в результате реагируют попыткой отстоять свои права или вернуть контроль над ситуацией. («Вы не можете указывать мне, что я могу делать!») Миллер и Ролник (1991) говорят, что лучшим противодействием на такую реакцию является: убедить человека в том, что наверняка является правдой: а именно, что в конце концов именно клиент решает, что делать. Работник может сказать: «Вы правы. Никто не может заставить вас изменить свое поведение. Все зависит только от вас».

Признание личного выбора не означает, что социальный работник отказывается от своих полномочий по обеспечению безопасности ребенка; он просто признает право клиента на то, чтобы ничего не менять.

Используйте перефразирование

Такое происходит, когда социальный работник слышит, что говорит клиент, но придает сказанному новое значение или интерпретирует его иначе. Если повторить мысль в другой форме, у вас будет больше шансов, что клиент расценит ваше вмешательство как помощь (Миллер и Ролник, 1991). Например:

Клиент: Я хочу, чтобы детские социальные службы убрались из моей жизни!

Социальный работник: Тогда я именно тот, кто вам нужен, потому что я помогу вам составить план, по которому это произойдет как можно быстрее. Я не менее вашего хочу, чтобы Джо вернулся домой.

Рикус и Хьюз (1998) приводят следующий пример, включающий многие из уже обсуждавшихся стратегий.

Клиент: Вы не имеете права приходить и обвинять в насилии над моим ребенком! Да как вы смеете! Лучше вам уйти.

Социальный работник: Я понимаю ваш гнев; вы думали, что я обвиняю вас. Я здесь не для того, чтобы обвинять. Однако, нам необходимо выяснить, каким образом Раймонд обжегся, чтобы защитить его от подобного в будущем. Я надеялся, что вы вместе со мной поработаете над этим вопросом.

В данном примере социальный работник отвечает без оказания сопротивления, скорее спокойно, не пробуя спорить, используя прием отражающего слушания, оценив чувства, скрывающиеся за словами клиента и предлагая сделать личный выбор, пригласив клиента к совместной работе.

Задавайте вопросы, которые выявляют исключения

Выявление исключений может быть использовано во время кризисного вмешательства в дела семьи. Этот метод особенно полезен для того, чтобы помочь клиентам определить свои сильные стороны, определяя, насколько успешно они решали проблемы в будущем; и для определения механизмов преодоления, которые могут быть улучшены в дальнейшем. Этот тип опроса изучает успехи прошлого и настоящего и использует их в работе над решением проблемы.

Вопросы, которые выявляют исключения из имеющейся проблемы, направлены на то, чтобы семья вспомнила время, когда эта проблема могла появиться, но не появилась. Потом работник узнает, что клиент сделал, чтобы избежать проблемы. Этот процесс состоит из трех шагов:

а. Выявить исключения

Чересчур часто мы предполагаем, что семьи, где имеется насилие, не могут исправить положение без нашего вмешательства. Многие семьи находят способы самостоятельного разрешения самых сложных ситуаций. Следующие вопросы могут помочь выявить эти исключения:

«Вы уже попадали в подобную ситуацию? Что вы сделали, чтобы исправить ее?»

«Понятно, что вы часто следите за сыном, даже, когда устали. А как вы это делаете?»

«Перед этим вы сказали, что такие ситуации между вами и вашей дочкой происходят не всегда. Можете рассказать мне об этих исключениях?»

б. Подчеркните исключение

Работники должны искать и спрашивать о небольших, конкретных положительных поведенческих ситуациях, имевших место во время этих исключений. Получая по возможности полные и конкретные ответы, социальный работник получает информацию по формированию вмешательства. Например, отец говорит, что однажды он удержался и не ударил сына, поднявшись и перейдя в другую комнату, социальный работник узнал, что этот

отец лучше воспримет вмешательство на основе решений, предполагающих действия. Другой отец может сказать, что он избегал насилия, задумавшись о том, каково было в детстве ему, если его били. В данном случае более успешным может быть когнитивный подход. Третий родитель может сказать, что они нашли человека, с которым можно поговорить об этом, а это указывает на то, что успешной интервенцией может оказаться более традиционный подход консультирования.

Спрашивая об исключениях, работники должны использовать вопросы «что» и «как». Вопросы «почему» необходимо, по возможности, избегать. Вопросы «почему» направлены на намерение и не являются непосредственно заметными. Также они могут подразумевать, что произошедшее заложено глубоко в нашей психике и потому это невозможно или чрезвычайно трудно изменить.

с. Используйте исключения

Как только вы выявили исключение и усилили его, вы должны сделать это исключение правилом. Социальный работник помогает семье регулярно и обдуманно пользоваться этой стратегией в своей семейной жизни. Поэтому, когда семья успешно пользуется данной стратегией, социальный работник должен хвалить и поощрять ее.

Задавайте вопросы, выявляющие страхи и беспокойство

Во время кризиса или больших проблем клиенты часто ничего не предпринимают из-за страха или беспокойства о том, что может произойти или из-за необходимого процесса изменений. Эти страхи часто скрываются и приобретают все большую силу, когда клиент пытается их избежать. Часто помогает спокойное, открытое обсуждение этих страхов, чтобы клиент мог перейти от бездействия к продуктивному решению проблемы. Данный процесс состоит из трех шагов:

1. Выявить страх или беспокойство. Обычно более всего помогает прямой вопрос: «Что самое плохое из того, что может произойти, если...»
2. Реалистично оценить вероятность того, что страх оправдается
3. Помочь клиенту в разработке плана того, как справиться с ситуацией, которой он опасается, в случае ее возникновения. Это помогает вывести клиента из состояния бездействия и заставить решать проблему.

Вопросы, ведущие к стратегиям преодоления

Эти вопросы учитывают сильные стороны клиента, одновременно демонстрируя сопереживание и понимание положения клиента. Данная стратегия одновременно вовлекает клиента и собирает информацию о стратегиях преодоления.

Примеры: «В последнее время вам пришлось со многим столкнуться. В таких обстоятельствах многие люди сдались бы. Как вам удастся все это выдержать?»

«Уверен, что бывает время, когда хочется опустить руки. Что удерживает вас от этого?»

«Как вам удастся действовать? Принимая во внимание все происходящее, как получается, что не становится еще хуже?»